

GLORY



**CONTRATO MASTER UBIQULAR™
SERVIÇOS PROFISSIONAIS
DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS**

Quando Serviços profissionais forem especificados como aplicáveis no Cronograma UBIQULAR, esta descrição de serviços define o escopo dos serviços profissionais a serem executados pelo fornecedor.

INSTALAÇÃO, FORNECIMENTO E COMISSONAMENTO

Descrição dos serviços

Instalação e ativação dos programas

Sempre que necessário:

- instalar os programas em qualquer dispositivo autorizado que não tenha os programas pré-instalados;
- atualizar os programas quando os programas forem pré-instalados em um dispositivo autorizado, mas é necessário fazer a atualização com a versão mais recente;
- ativar os programas quando os programas forem pré-instalados em um dispositivo autorizado, mas não foram ativados para permitir a transmissão das comunicações nos serviços em nuvem.

Configuração dos programas

Em relação a todo dispositivo autorizado, a configuração dos parâmetros necessários para os programas, incluindo o nome do endpoint, os detalhes do proxy e os parâmetros específicos de identidade do dispositivo autorizado.

Fornecimento da estrutura organizacional

Em vigor a partir da data de início dos serviços em nuvem e à medida que novos dispositivos autorizados forem conectados aos serviços em nuvem, configurar todos os requisitos necessários da organização para gerenciar efetivamente o conjunto de dispositivos autorizados, incluindo parâmetros como endereço, permissões de acesso e horário de funcionamento de cada local.

Fornecimento dos serviços em nuvem

Fornecimento e configuração dos serviços em nuvem para aceitar comunicações dos dispositivos autorizados do cliente e definir os parâmetros necessários, incluindo níveis de limite e alarme.

Configuração do usuário autorizado e conexão com o provedor de autenticação de dois fatores

Se o cliente contratar a assinatura de usuários autorizados, o fornecimento e a configuração das contas de usuário associadas, incluindo a designação necessária das funções e dos grupos para a visualização dos serviços em nuvem e, como alternativa, a conexão com o mecanismo externo de autenticação de dois fatores para a validação do usuário.

Obrigações do Cliente

O cliente concederá ao fornecedor acesso à sua rede interna para conectar os dispositivos autorizados aos serviços em nuvem, que incluirá:

- garantia de que a rede reconhecerá os dispositivos;
- garantia de que as portas apropriadas estejam disponíveis e classificadas conforme necessário;
- disponibilização de conexões de rede e energia adequadas.

O cliente informará o fornecedor sobre quaisquer exigências específicas de segurança da rede no seu ambiente.

Suposições

O cliente tem infraestrutura de TI suficiente, conforme orientação do fornecedor, para dar suporte à prestação dos serviços em nuvem, e essa infraestrutura será mantida adequadamente.

Contrato de nível de serviço

O fornecedor envidará esforços comerciais razoáveis para aderir a todas as datas e horários acordados entre o cliente e o fornecedor, que serão considerados apenas uma estimativa, e o fornecedor não será responsável por perdas ou danos causados por atrasos na entrega, independentemente da causa.

Fora do escopo

Os seguintes serviços e atividades estão fora do escopo dos serviços:

- quaisquer requisitos de construção ou alterações nas instalações para permitir que o fornecedor preste os serviços;
- atualização, upgrade ou outra alteração da rede do cliente para adequar a rede do cliente à especificação mínima exigida, ou
- prestação de qualquer exclusão de serviços.

TREINAMENTO DE SUPORTE DE NÍVEL 1

Descrição dos serviços

Treinamento para usuários autorizados, conforme acordado com o cliente para os serviços em nuvem relevantes. O treinamento pode ser feito na forma de "treinamento de instrutores", conforme acordado com cliente

Obrigações do cliente

Identificar as pessoas que precisam de treinamento e garantir a disponibilidade delas para participar dos cursos relevantes.

Suposições

Os participantes do curso devem ter um nível adequado de inglês comercial para que possam participar das sessões de treinamento, a menos que haja acordo em contrário com o cliente.

Contrato de nível de serviço

O fornecedor envidará esforços comerciais razoáveis para aderir a todas as datas e horários acordados entre o cliente e o fornecedor para a prestação dos serviços, que serão considerados apenas uma estimativa, e o fornecedor não será responsável por perdas ou danos causados por atrasos na entrega, independentemente da causa.

Fora do escopo

Os seguintes serviços e atividades estão fora do escopo dos serviços:

- realização de sessões de treinamento adicionais além da sessão inicial acordada pelo fornecedor;
- prestação de serviços para mais de cinco pessoas da organização do cliente;
- prestação de serviços fora do horário padrão;
- prestação de qualquer exclusão de serviços.

SERVIÇOS PROFISSIONAIS ADICIONAIS

Se “serviços profissionais adicionais” forem especificados no Cronograma UBIQULAR, o fornecedor e o cliente firmarão uma Declaração de trabalho no mesmo teor desta descrição de serviços.

O fornecedor não terá nenhuma obrigação de prestar os serviços profissionais adicionais até que a Declaração de trabalho relevante tenha sido devidamente assinada pelos representantes autorizados das partes.

Anexo 1

Modelo – Declaração de trabalho

Esta Declaração de trabalho é firmada entre:

[Nome do FORNECEDOR], empresa registrada na Inglaterra, sob número [] com escritório registrado na [] (**FORNECEDOR**)

[Nome do CLIENTE], empresa registrada na [Inglaterra] sob número [] com escritório registrado na [] (**CLIENTE**)

é válida a partir de [inserir data] (**Data de vigência da declaração de trabalho**) e está sujeita e é regida pelos termos do Cronograma UBIQULAR firmado entre as partes no dia [] juntamente com os Termos e condições e os termos de serviços aplicáveis definidos neste documento (**Contrato**).

[Todas as seções em destaque devem ser preenchidas. Se houver opções, exclua a opção que não estiver sendo usada. [Todas as instruções devem ser excluídas antes da finalização da Declaração de trabalho.]

1. Descrição geral do projeto

[Inserir a descrição do projeto]

2. Escopo dos serviços

De acordo com e nos termos previstos nesta Declaração de trabalho e no Contrato, o FORNECEDOR prestará os seguintes serviços (**Serviços**):

[incluir uma descrição completa e detalhada dos serviços a serem prestados]

3. Requisitos de serviços

OPÇÃO 1

Em relação aos serviços, aplicam-se os seguintes requisitos mínimos:

[Inserir os detalhes das exigências mínimas da Glory Global Solutions em relação aos serviços.]

OU OPÇÃO 2:

Não aplicável

4. Níveis de serviços

OPÇÃO 1

Com relação aos serviços e ao escopo desta Declaração de trabalho, o fornecedor garantirá que:

[Inserir os níveis de serviço que foram combinados, a resposta adequada para cada categoria diferente do nível de serviço e os respectivos prazos de resposta.]

OU OPÇÃO 2:

Não aplicável

5. Responsabilidades do fornecedor

OPÇÃO 1:

6. Com relação aos serviços e ao escopo desta Declaração de Trabalho e complementar aos termos do Contrato, o fornecedor:

[Inserir informações sobre as responsabilidades específicas do fornecedor na Declaração de trabalho].

OU OPÇÃO 2:

Aplicam-se os termos do Contrato.

7. Responsabilidades do Cliente

OPÇÃO 1:

Com relação aos serviços e ao escopo desta Declaração de Trabalho e complementar aos termos do Contrato, a Glory Global Solutions:

[Inserir informações sobre as responsabilidades específicas do fornecedor na Declaração de Trabalho]

OU OPÇÃO 2:

Aplicam-se os termos do Contrato.

8. Suposições

OPÇÃO 1:

O CLIENTE aceita e concorda que a competência do fornecedor para prestar os serviços depende de:

[Inserir todas as suposições reais que devem ser cumpridas para que a Glory Global Solutions preste os serviços].

OU OPÇÃO 2:

Não aplicável

9. Entregáveis e marcos

[Inserir a descrição de todos os entregáveis como parte dos serviços, com os respectivos critérios de aceitação, a data de entrega e o comprovante necessário para confirmar que os entregáveis foram aceitos. Os critérios de aceitação devem ser claros, mensuráveis e objetivos. A prova necessária para aceitação pode ser a assinatura do representante responsável pela Glory Global Solutions e, nesse caso, a coluna deve identificar o nome do respectivo representante por cargo/função.

Se houver marcos do projeto, agrupe os entregáveis referentes ao mesmo marco.

	Entregáveis	Critérios de aceitação	Data de entrega	Comprovante necessário/aprovação
Marco 1				
Data do marco: [especificar]				

Marco 2				
Data do marco: [especificar]				

10. Procedimento de controle de troco

OPÇÃO 1

[Inserir um procedimento de controle de troco.]

11. Preço

As taxas a seguir se aplicam aos serviços especificados nesta Declaração de trabalho:

[Definir o preço dos serviços. Especificar se o preço se baseia em prazos e materiais ou é um preço fixo. Se for determinado por prazos e materiais, especificar o preço da diária. Se for um preço fixo, definir o cronograma de pagamento (ou seja, o valor atribuível a cada marco).]

[Se os pagamentos tiverem que ser feitos em uma moeda que não seja libra esterlina, especificar a moeda.]

A Glory Global Solutions somente reembolsará o fornecedor no tocante a estadia, alimentação, viagens ou outros custos e despesas auxiliares razoáveis dos membros da Equipe do fornecedor em conexão com a prestação dos serviços (**Despesas**) enviados à Glory Global Solutions para aprovação antes de o fornecedor incorrer nessas despesas (e mediante as condições razoáveis que a Glory Global Solutions possa estipular na aprovação) e quando o fornecedor apresentar recibos válidos das despesas pré-aprovadas.

12. Governança

[inserir a estrutura de governança apropriada para a gestão diária do projeto e uma estrutura de governança para escalonamentos]

13. Garantias

OPÇÃO 1:

Além das garantias especificadas no Contrato, o fornecedor, por este instrumento, garante, representa e se compromete a:

- (a) [inserir todas as garantias adicionais que o fornecedor deve conceder.]

OU OPÇÃO 2:

Aplicam-se os termos do Contrato.

14. Proteção de dados

[A equipe de Segurança da Informação da Glory Global Solutions será contratada para fazer uma avaliação dos serviços e das considerações sobre proteção de dados e termos apropriados a serem incluídos]

15. Termos adicionais

OPÇÃO 1:

Além dos termos especificados acima, aplicam-se os seguintes termos:

[Inserir termos adicionais que as partes concordam que sejam aplicados nesta Declaração de trabalho.]

OU OPÇÃO 2:

Não aplicável.